



En el 'Día Mundial de los Derechos del Consumidor' el Indecopi pone a disposición de los ciudadanos el servicio de conciliaciones virtuales que facilitará la solución de reclamos con ahorro de tiempo y dinero

- ✓ El servicio se denomina 'Concilia Fácil' y podría ahorrar 700 mil soles al año a los consumidores y evitaría el uso de 650 mil hojas de papel.

En el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Indecopi pone a disposición de los ciudadanos la herramienta virtual 'Concilia Fácil', que permitirá resolver los reclamos de los consumidores sin necesidad de trasladarse a las instalaciones que tiene la institución a nivel nacional, ahorrando alrededor de S/ 700 000 (setecientos mil soles) en tiempo y dinero.

Como se sabe, el Indecopi cuenta con el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) que funciona en todas las regiones del país. Este servicio se encarga de resolver los reclamos de los consumidores mediante la mediación y conciliación. En caso se convoque al reclamante (consumidor) y al reclamado (proveedor) a una audiencia de conciliación, el especialista del Indecopi, procurará que lleguen a un acuerdo y solucionen el problema.

Justamente, con el fin de brindar mayores facilidades a las partes para la gestión de los reclamos de consumo, el Indecopi anunció hoy, viernes 15 de marzo, en conferencia de prensa la puesta en marcha del 'Concilia Fácil', plataforma mediante la cual el consumidor y proveedor pueden interactuar en tiempo real, asistidos por un colaborador del SAC, revisar los reclamos, enviar mensajes en línea al Indecopi, inclusive participar en la audiencia de conciliación de manera virtual; es decir, desde la comodidad de la casa o del trabajo, ambas partes podrán llegar a un acuerdo y solucionar el problema, sin necesidad de acudir a las instalaciones del Indecopi.

Además, según los cálculos estimados por la Gerencia de Estudios Económicos del Indecopi, el 'Concilia Fácil' permitirá a los ciudadanos ahorrar anualmente alrededor de S/ 700 000 en tiempo y transporte, e impactará positivamente en el medioambiente, toda vez que se dejará de usar aproximadamente 650 mil hojas de papel.

Desde la puesta en marcha del programa piloto (enero de 2018 - febrero de 2019), 13 proveedores de los sectores bancarios, seguros, tiendas de electrodomésticos, supermercados, tiendas de venta por departamento, entre otros, han absuelto más de 6900 reclamos de los consumidores, brindando respuestas, propuestas y/o participando en las audiencias de conciliaciones virtuales.

Cabe recordar que esta herramienta se ha implementado en el marco del programa 'Indecopi Digital', y forma parte de la Plataforma Interactiva del Sistema de Atención al Ciudadano (Pisac).

¿Cómo se accede al servicio?

A través de la página web www.indecopi.gob.pe, en el ícono 'Concilia Fácil', para lo cual se deberá crear una cuenta y registrar los datos en la plataforma.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





Como consumidor, deberá acercarse por única vez a cualquier oficina del Indecopi para que el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), valide su cuenta en la plataforma; por su seguridad, verificaremos su identidad, pudiendo también realizar esta validación mediante videoconferencia, desde un teléfono móvil, computadora o tableta. Finalmente, para activarla, deberán cambiar la clave y aceptar las condiciones especiales para el servicio PISAC- Concilia Fácil.

Como proveedor, se debe registrar los datos del representante y luego de aceptar los términos y condiciones del servicio, y presentar los poderes que acrediten la representación.

Orientadores del SAC con el equipo técnico, los acompañará en su registro para lo cual pueden contactarse al correo sacreclamo@indecopi.gob.pe o al teléfono 224-7777.

Por otro lado, hay que considerar que, durante la presente semana, el Indecopi ha realizado una serie de actividades a nivel nacional con el fin de conmemorar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor (<https://bit.ly/2CePsaj>). Entre ellas destacan, además del 'Concilia Fácil' la segunda edición de la *Hackathon* sobre consumo responsable y la sexta edición del concurso 'Primero los clientes'.

***Hackathon* sobre consumo responsable**

'Emprendedores digitales, responsables con el ambiente', es el eslogan de la segunda edición de la *Hackathon* o maratón digital, cuyo objetivo es promover en los consumidores y proveedores una cultura de consumo responsable de bienes y servicios.

La *Hackathon* sobre consumo responsable se realizará del sábado 16 al domingo 17 de marzo, en el auditorio de la Municipalidad de San Borja (Av. Joaquín Madrid N° 200, San Borja). Está dirigida a todos los emprendedores e innovadores tecnológicos para que elaboren soluciones innovadoras que ayuden a implementar buenas prácticas en consumo responsable, en beneficio de la ciudadanía y el ambiente. Los interesados pueden conocer los detalles en este enlace www.indecopi.gob.pe/hackathonconsumoresponsable.

Concurso 'Primero los clientes'

También en el marco de la conmemoración por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Indecopi, a través de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor lanzó la sexta edición del concurso 'Primero, Los Clientes', el cual premiará a las empresas privadas, públicas y gremios empresariales que hayan implementado iniciativas destacables en favor de los consumidores en temas tales como: mecanismos de información, atención de reclamos y ejecución de garantías, consumo responsable, igualdad e inclusión, además de una categoría especial para micro y pequeñas empresas.

El concurso destacará a los proveedores que hayan ido más allá de las obligaciones legales, sirviendo de ejemplo para las demás empresas del mercado. Este año destaca el lanzamiento de la categoría Igualdad e inclusión que busca promover la no discriminación en el consumo y el debido respeto de los derechos de los consumidores vulnerables.

Lima, 15 de marzo de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

